



KØBENHAVNS KOMMUNE
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Kontoret for Arbejdsmarkedsservice

NOTAT

Sagsnr.: 1101-293049
Dok.nr.: 2007-165255

Udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

2006 - 2009

Indholdsfortegnelse.

1. Indledning	s. 3
2. Beskrivelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	s. 4
2.1. Vision og målsætninger	s. 4
2.2. Organisering	s. 5
2.3. Målgruppe	s. 5
2.4. Opgaver	s. 6
3. Afgrænsning af brugerdemokrati og selvforvaltning	s. 6
3.1 Brugerdemokrati	s. 6
3.2 Selvforvaltning	s. 7
4. Statusbeskrivelse for brugerdemokrati og selvforvaltning	s. 7
4.1 Organiseret brugerdemokrati	s. 7
4.1.1 Det lokale Beskæftigelsesråd	s. 8
4.1.2 Integrationsrådet	s. 9
4.1.3 Handicapråd	s. 10
4.1.4 Lokaludvalg	s. 10
4.2 Selvforvaltning	s. 11
4.3 Brugerundersøgelser	s. 11
4.4 Serviceguide	s. 11
5. Kvalitetsledelsesprojekt – Udvikling af kvalitetsledelseskoncept	s. 11
6. Målsætninger og resultatmål for brugerdemokrati og selvforvaltning	s. 12
7. Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets dialog med de enkelte enheder, institutioner og brugergrupper	s. 12
8. Samarbejde med AF	s. 13
9. Opfølgning og implementering	s. 13

1. Indledning.

I dag stiller borgere i stigende grad krav om indflydelse på det offentlige ydelser, ligesom den enkelte borger/bruger stiller krav om indflydelse på egen situation, herunder inddragelse i den beskæftigelsesmæssige og integrationsmæssige indsats.

I Københavns Kommune arbejder de enkelte forvaltninger med brugerdemokrati og selvforvaltning på forskellig vis alt afhængig af hvilke serviceydelser, der henhører under den enkelte forvaltnings ressortområde.

Generelt ønsker Borgerrepræsentationen at styrke brugerdemokrati og selvforvaltning i kommunen, og har således på møde den 13. oktober 2005 (BR 526/05) vedtaget, at alle udvalg skal udarbejde en udviklingsplan for styrkelse af brugerdemokrati og selvforvaltning gældende for valgperioden.

Udviklingsplanen skal bl.a. indeholde en beskrivelse af, hvilke initiativer, der igangsættes på udvalgsområdet med henblik på at tilgodese Borgerrepræsentationens ønsker om styrkelse af brugerdemokrati og selvforvaltning.

Det skal ved udarbejdelsen af udviklingsplanen tilstræbes, at inddrage brugerne på de pågældende serviceområder og udviklingsplanen skal forelægges Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

Med ovennævnte beslutning er ansvaret for udviklingen af brugerdemokrati og selvforvaltning i kommunen udlagt til de enkelte fagudvalg, dog indenfor de af Borgerrepræsentationen fastsatte overordnede rammer for området.

Borgerrepræsentationen har endvidere vedtaget (BR 337/06), at de enkelte fagudvalg i starten af valgperioden skal tage stilling til og offentliggøre, hvordan de vil gå i dialog med enheder, institutioner og brugergrupper henhørende under deres forvaltningsområde.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har som en relativ ny forvaltning en oplagt mulighed for både at skabe en ny kultur og nye traditioner samt at bygge på de gode erfaringer fra tidligere i forhold til arbejdet med brugerdemokrati og selvforvaltning, herunder koordinering på forskellige niveauer i organisationen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ser derfor også politikernes dialog med de enkelte enheder og brugergrupper som en naturlig del af en udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har således indarbejdet ovennævnte BR beslutning (BR 337/06) i nærværende udviklingsplan.

2. Beskrivelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

2.1 Vision og målsætninger

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen blev etableret den 1. januar 2006 og er således en helt ny forvaltning i Københavns Kommune.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ansvar for et område i stor offentlig og politisk fokus, hvor den primære udfordring er at få så mange jobsøgende københavnere i arbejde som muligt, hvilket også afspejles i forvaltningens overordnede vision:

- Flest mulige borgere skal være i stand til at forsørge sig selv og sine via et velfungerende og fleksibelt arbejdsmarked
- Også de, der på grund af fysiske eller psykiske handicap har vanskeligt ved at klare sig selv, skal have del i samfundslivet
- Københavns mange kulturer skal leve sammen i fredelig og bæredygtig sameksistens, så ingen borgergrupper isoleres fra samfundslivet

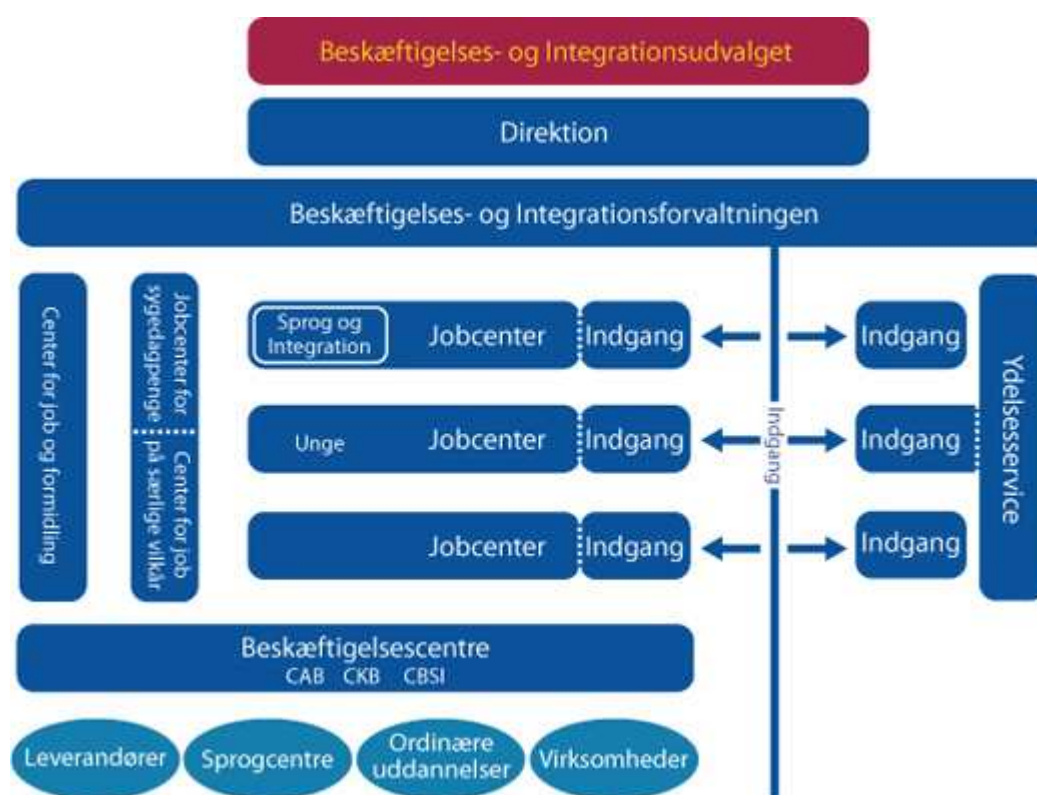
Formålet er at sikre selvforsørgelse, rummelighed og integration til alle borgere i Københavns Kommune og visionen konkretiseres i nedenstående målsætninger for borgerbetjeningen i Københavns Kommunes centre:

- Aktiv inddragelse af borgeren sikrer den kortest mulige vej til arbejdsmarkedet
- En professionel borger- og virksomhedsbetjening kendetegnet ved rettidighed, åbenhed og korrekthed
- En helhedsorienteret indsats over for borgere med sproglige eller kulturelle barrierer i forhold til arbejdsmarkedet med henblik på at modvirke social og/eller kulturel isolation
- En opsøgende virksomhedsindsats med henblik på at sikre plads til de borgere, der på grund af fysiske eller psykiske handicap har vanskeligt ved at opnå/fastholde beskæftigelse på normale vilkår.

2.2 Organisering

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er opbygget som en enhedsforvaltning med en centralforvaltning og en række decentrale enheder. Forvaltningen er kendetegnet ved en klar ansvarsfordeling mellem centrale styringsopgaver og decentrale driftsopgaver med mest delegation fra det centrale niveau til de decentrale direkte borgerrettede aktiviteter.

Organisationsdiagrammet for Beskæftigelses- Og Integrationsforvaltningen ser således ud:



2.3 Målgruppe

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens målgruppe for de beskæftigelsesrettede tiltag er personer mellem 18 og 65 år, herunder etniske minoriteter og efterkommere, der står uden for arbejdsmarkedet eller har risiko for at blive udstødt af arbejdsmarkedet. Det er primært borgere, der samtidig modtager offentlig støtte og omfatter kontanthjælps/starthjælpsmodtagere, modtagere af løntilskud på fleksjob, skånejob og ledighedsydelse, sygedagpengemodtagere og introduktionsydelsesmodtagere.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens målgruppe omfatter endvidere voksne udlændinge, der modtager danskundervisning samt virksomheder.

Pr. 1. januar 2007 er Arbejdsformidlingen en del af Jobcentrene, hvorefter målgruppen ligeledes vil omfatte de forsikrede ledige.

2.4 Opgaver

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget varetager ifølge Styrelsesvedtægten den umiddelbare forvaltning af kommunens opgaver vedrørende beskæftigelse og integration, herunder

- Beskæftigelsesrettede opgaver
- Jobcentre, herunder samarbejdet med staten
- Indkomstoverførsler; bl.a. kontanthjælp, revalideringsydelse og sygedagpenge
- Vurdering af arbejdsevne og erhvervsevne i førtidspensionssager
- Modtagelse af nye udlændinge og tilbud om introduktionsprogram i henhold til integrationsloven
- Danskundervisning for voksne udlændinge og sprogcentre
- Samspil med virksomheder, overvågning og analyse af erhvervsstrukturen
- Afgørelse om ydelser m.v. til enkeltpersoner på det beskæftigelsesmæssige område
- Koordination, revision og opfølgning på kommunens samlede integrationspolitik
- Erklæringer i forhold til integrationsssager fra andre udvalg
- Projektudvikling og -overvågning på integrationsområdet

3. Afgrænsning af brugerdemokrati og selvforvaltning i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

En forudsætning for at udvikle brugerdemokrati og selvforvaltning i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er bl.a. at der er klarhed over, hvad der forstås ved begreberne brugerdemokrati og selvforvaltning.

3.1. Brugerdemokrati

Intentionen bag Borgerrepræsentationens beslutning om udarbejdelse af udviklingsplaner for brugerdemokrati og selvforvaltning er brugerinddragelse. Brugerinddragelse kan foregå på mange måder og der skelnes ofte mellem 2 niveauer af brugerinddragelse:

- Brugerinddragelse på *individuel niveau*, hvor den enkelte har indflydelse på egne forhold,
- Brugerinddragelse på *brugergruppeniveau*, hvor indflydelsen f.eks. kan ske gennem brugerråd, brugerorganisationer mv. og retter sig mod enten det enkelte tilbud eller brugernes forhold generelt.

På det *individuelle niveau* handler brugerinddragelse bl.a. om sociale handleplaner, behandlingsplaner, klagemuligheder, servicestandarder, information, overskuelige adgangsveje, altså alle de forhold der på en eller anden måde kan medvirke til at den enkelte bruger oplever at have indflydelse og overblik over indsatsen i den konkrete situation.

På det *målgrupperettede niveau* er fokus på at styrke dialogen mellem brugere, planlæggere og beslutningstagere og dermed muligheden for at brugerne får indflydelse på de mere overordnede målsætninger, mål og principper for indsatsen i forhold til en bestemt målgruppe, altså brugerne der er fælles om behov, krav og ønsker.

Ved brugerdemokrati i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen forstås brugerinddragelse på brugergruppeniveau, dvs. inddragelse af brugergrupper i bred forstand f.eks. via høring af brugerorganisationer, råd, udvalg samt brugerundersøgelser til en bred kreds af brugergrupper/målgrupper.

Herved sikres brugerne indflydelse på politiske og administrative beslutninger, der retter sig mod generelle målsætninger, mål, metoder, mv.

Der skelnes således mellem brugerdemokrati og brugerinddragelse af borgeren på enkeltsagsniveau.

3.2 Selvforvaltning

Ved selvforvaltning i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen forstås at kompetence og ansvar for beslutninger, i henhold til kontrakt eller driftsoverenskomst, er henlagt til decentrale enheder eller leverandører med direkte borgerservice.

4. Statusbeskrivelse for brugerdemokrati og selvforvaltning

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen arbejdede ud fra principperne i ”Den brugerrettede forvaltning”. På Beskæftigelses- og Integrationsområdet er der derfor god tradition for at inddrage brugerne i f.eks. udarbejdelsen af sektorplaner og ved at fortage brugerundersøgelser, ligesom der i et vist omfang er nedsat brugerråd/kursistråd.

4.1. Organiseret brugerdemokrati

På beskæftigelses- og integrationsområdet eksisterer flere brugerråd/ -udvalg, som er medvirkende til at sikre brugerindflydelse på den generelle indsats på området. Brugerrådene kan f.eks. rådgive kommunen i beskæftigelses- og integrationsspørgsmål og komme med forslag til nye initiativer. Brugerrådene bliver ligeledes inddraget og hørt i forbindelse med udarbejdelse af sektorplaner mv.

Nedenfor beskrives de relevante brugerråd og brugerudvalg på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område.

4.1.1 Det Lokale Beskæftigelsesråd

I forbindelse med strukturreformen er kommunen forpligtet til at nedlægge ”Koordinationsudvalget for den forebyggende arbejdsmarkedsindsats” senest ved udgangen af 2006 og efterfølgende nedsætte ”Det lokale Beskæftigelsesråd”. I Københavns Kommune blev Det lokale Beskæftigelsesråd nedsat pr. 1. juni 2006.

Det lokale Beskæftigelsesråds opgave er at rådgive de ansvarlige for beskæftigelsesindsatsen i jobcenteret og samordne og udvikle den lokale forebyggende indsats for personer, der har svært ved at klare sig på arbejdsmarkedet. Dette sker bl.a. ved, at Rådet bliver inddraget i udarbejdelsen af den årlige beskæftigelsesplan og iværksætter lokale beskæftigelsesorienterede initiativer på baggrund af en statslig bevilling.

Det lokale Beskæftigelsesråd har således til opgave at overvåge resultater og effekter af jobcentrets beskæftigelsesindsats samt at rådgive om forbedrende tiltag i både den kommunale og statslige indsats.

Endvidere overtager Det lokale Beskæftigelsesråd opgaver omkring virksomhedsrettet indsats. Således vil Rådet kunne disponere over en statslig pulje til fremme af særlige virksomhedsrettede lokale initiativer eksempelvis i samarbejde med organisationer, der har relation og kendskab til lokale forhold. Anvendelsen af midlerne kan dog kun finde sted, hvis de ansvarlige for beskæftigelsesindsatsen i jobcentre er enige i, at anvendelsen ligger inden for beskæftigelsesplanens overordnede rammer. Midlerne kan anvendes til:

- efter lokale forhold at udvikle og underbygge virksomhedernes medvirken i virksomhedsrettede tilbud,
- efter lokale forhold at udvikle nye tilbud og nye jobtyper til personer med begrænsninger i arbejdsevnen, eller som i øvrigt har svært ved at få fodfæste på arbejdsmarkedet,
- opkvalificering og efteruddannelse af medarbejdere som led i aktiviteter eller initiativer efter § 47 i Lov om ansvaret for og styringen af den aktive beskæftigelsesindsats eller
- evaluering og formidling som led i aktiviteter eller initiativer efter § 47 i ovennævnte lov.

4.1.2 Integrationsrådet

Integrationsrådet i Københavns Kommune består af i alt 20 medlemmer og er et rådgivende og vejledende organ for Borgerrepræsentationen og et talerør for etniske minoriteter i kommunen.

Integrationsrådets arbejde baseres på frivillig deltagelse fra medlemmerne side og rådets medlemmer tror på, at man gennem aktivt medansvar, engagement og deltagelse i det lokale demokrati kan være med til at udvikle og påvirke samfundsudviklingen i en positiv retning. Det er disse værdier, som driver Integrationsrådets arbejde.

Integrationsrådet arbejder for at fremme en sammenhængende og effektiv integrationsindsats i Københavns Kommune ud fra en vision om København, som mangfoldig by for alle byens borgere, hvor gensidig respekt, tolerance og forståelse er de grundlæggende værdier.

Integrationsrådet kan afgive vejledende udtalelser om såvel den almindelige integrationsindsats i kommunen som om de kommunale introduktionsprogrammer for nyankomne udlændinge. De vejledende udtalelser offentliggøres.

Tidligere udpegede Borgerrepræsentationen 13 medlemmer efter indstilling fra etniske foreninger, der repræsenterer de største etniske befolkningsgrupper i Københavns

Kommune. Dette skete efter en valgprocedure blandt de af kommunens etniske foreninger, der opfyldte nærmere angivne foreningsmæssige krav.

Borgerrepræsentationen har nu besluttet, at der fra 2005 skal være direkte valg til Integrationsrådet, således at medlemmerne til Integrationsrådet fremover vælges ved en demokratisk valghandling. Det første direkte valg til Integrationsrådet blev afholdt 7. marts 2006 og Integrationsrådets funktionsperiode følger den kommunale valgperiode.

4.1.3 Handicapråd

Handicaprådet varetager brugernes interesser over for Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune. Handicaprådet er sammensat af repræsentanter fra handicaporganisationerne og brugerne af det sociale system i kommunen.

Det kan sikre brugerindflydelse på indsatsen for

- Psykisk eller fysisk funktionshæmmende børn, unge eller voksne
- Botilbud m.v. til hjemløse, psykisk og fysisk syge og handicappede,
- Børn og voksne der er i døgnbehandling, enten af sociale årsager eller på grund af misbrugsproblemer.

Handicaprådet kan rådgive kommunen i generelle spørgsmål om sociale områder og andre områder, der har betydning for de repræsenterede grupper. Handicaprådet kan ikke behandle spørgsmål om enkeltpersoner for eksempel personalesager eller konkrete klagesager.

Borgerrepræsentationen holder løbende Handicaprådet orienteret om udviklingen på området og Handicaprådet kan komme med forslag til nye aktiviteter.

4.1.4 Lokaludvalg i Københavns Kommune

Borgerrepræsentationen har den 13/10 2005 besluttet at styrke nærdemokratiet i København ved at etablere lokaludvalg i alle bydele i løbet af valgperioden 2006-2009.

Lokaludvalg er lokale forsamlings, der skal fungere som bindeled og sikre dialog mellem københavnere i de enkelte bydele og politikerne på Københavns Rådhus. Lokaludvalgene gør det dermed lettere for den enkelte københavnere at komme til orde og få indflydelse på de beslutninger, som har betydning for bydelen, og som i sidste ende træffes i Borgerrepræsentationen.

Lokaludvalgene skal desuden medvirke til at sikre sammenhæng og koordinering i kommunens bydelsrettede aktiviteter.

Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget og de stående udvalg er forpligtet til at høre lokaludvalget inden der træffes endelig beslutning i sager af særlig betydning for bydelen

i forhold til områderne: fysisk planlægning, miljø, sundhed, trafik, idræt, skole, børn, unge, ældre og kultur.

Lokaludvalgene er forpligtet til at afgive høringssvar til kommunen i samme sager. Lokaludvalgene kan også fremsende forslag til Borgerrepræsentationens udvalg og udtale sig internt i kommunen og til eksterne myndigheder.

Samtidig skal lokaludvalgene i samarbejde med Økonomiudvalget udarbejde bydelsplaner. Lokaludvalgene får også til opgave at fremme lokale aktiviteter indenfor demokrati, kultur og netværk og har til dette formål en pulje penge.

Et lokaludvalg består af 23 medlemmer, der vælges for hele valgperioden. Københavns Borgerrepræsentation udpeger 7 politiske medlemmer, og et repræsentantskab med deltagere fra lokale foreninger, organisationer, brugerbestyrelser mv. vælger på et møde 16 medlemmer.

4.2 Selvforvaltning

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen styres beskæftigelsesindsatsen ud fra følgende styringsprincipper: Kontraktstyring med de decentrale enheder, rammeaftaler med eksterne leverandører samt driftsoverenskomster.

Formålet med at arbejde med disse styringsprincipper er bl.a. at give de decentrale enheder øget frihed til at tilpasse aktiviteterne efter egne lokale behov og forhold. Derved kan der opnås en bedre ressourceudnyttelse, større tilfredshed, hvilket i sidste ende leverer en bedre kvalitet i servicen overfor brugerne.

Styringsprincipperne forudsætter, at udvalget/forvaltningen tager konkret stilling til overordnede målsætninger og resultatmål for de decentrale enheder eller leverandørerne, idet disse skal fremgå af kontrakterne, rammeaftalerne eller driftsoverenskomsterne.

Herved opnås et styringsredskab, som støtter udviklingen fra enkeltsagsbehandling til helhedsbetragtninger og i højere grad styrer udviklingen i overensstemmelse med de vedtagne overordnede målsætninger.

I beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen anvendes styringsprincipperne i form af:

- Rammeaftaler i forhold til de eksterne leverandører på beskæftigelses- og revalideringsområdet
- Kontraktstyring af beskæftigelsesindsatsen i forhold til de decentrale enheder - jobcentre, beskæftigelsescentre og ydelsesservice
- Driftsoverenskomst med sprogcentre

4.3 Brugerundersøgelser

På Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område er der tidligere foretaget brugerundersøgelser og denne form for brugerinddragelse vil også ske i den nye struktur på området.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2007 besluttet at arbejde med brugertilfredshedsundersøgelser som et blandt flere fokusområder for at måle kvaliteten i servicen. Udarbejdelse af et koncept for brugerundersøgelse og gennemførelse af brugerundersøgelser er formuleret som et mål i kontrakterne med beskæftigelsescentrene i 2007. I den sammenhæng er det relevant med en brugerundersøgelse vedrørende brugernes oplevelse af aktiveringstilbudene samt beskæftigelsescentrenes samarbejde med virksomhederne.

4.4 Serviceguide

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udviklet en serviceguide, som er et koncept til forventningsafstemning mellem borgeren og forvaltningen. Borgeren vil få udleveret Serviceguiden og ud fra denne kan borgeren direkte måle om den "aftalte" indsats bliver leveret.

Serviceguiden skal implementeres i alle de decentrale enheder dvs. jobcentre, beskæftigelsescentre og ydelsesservice.

5. Kvalitetsledelsesprojekt - Udvikling af kvalitetsledelseskoncept.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2007 iværksat et kvalitetsledelsesprojekt. Der skal udvikles kvalitetsmål for de væsentligste borgerrettede aktiviteter, eks. modtagelse, afvikling af kontaktforløb, udarbejdelse af jobplan.

Formålet er at skabe en samlet ramme med henblik på en stærkere og direkte sammenhæng mellem den politiske styring og den service, som borgerne modtager i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

I projektet skal der blandt andet:

- udvikles nye kvalitetsmål for de væsentligste borgerrettede arbejdsgange
- formuleres klare mål for servicen
- indledningsvis afklares hvilken kvalitetsstyringsmodel, som der tages udgangspunkt i

Kvalitetsledelsesprojektet skal samle og bearbejde de eksisterende kvalitetsmål og bidrag til kvalitetsarbejde, dvs. serviceguiden, kvalitetsmålene fra kontrakterne, arbejdsgangene mv.

De relevante brugere vil blive inddraget i formuleringen af målene eks. i form af fokusgrupper samt brugerundersøgelser.

6. Målsætninger og resultatmål for brugerdemokrati og selvforvaltning.

I 2007 er der i kontrakterne med de decentrale enheder sat fokus på den kvalitet vi leverer i servicen og der er formuleret mål for gennemførelse af brugerundersøgelse på beskæftigelsescentrene.

Serviceguiden er udviklet i samarbejde med et eksternt konsulentfirma som også vil foretage en brugertilfredshedsundersøgelse i forhold til anvendelsen og effekten af serviceguiden.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har som en ny forvaltning en oplagt mulighed for dels at bygge på de gode erfaringer og dels at skabe en ny kultur og nye traditioner i forhold til udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning.

Af nye initiativer kan f.eks. nævnes brugerundersøgelser, fokusgrupper med brugere samt udvikling af IT- selvbetjeningsværktøjer der gør det lettere for brugerne at komme i kontakt med forvaltningen.

7. Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets dialog med de enkelte enheder, institutioner og brugergrupper.

Politikerne har i dag mange muligheder og værktøjer for at være i god dialog med de enkelte enheder, institutioner og brugergrupper henhørende under det politiske udvalgs fagområde.

Nedenfor er oplyst de dialogværktøjer som Beskæftigelses- og Integrationsudvalget kan anvende i dialogen med brugergrupper mv.

Dialogværktøjer:

- mødevirksomhed med både enkeltpersoner, brugergrupper og decentrale enheder i forvaltningen m.fl.
- foretræde for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget
- skriftlig og telefonisk dialog
- høring
- chat med borgere
- deltagelse i borgermøder, bestyrelsesmøder mv.
- brugerundersøgelser
- dialog med Det lokale Beskæftigelsesråd, Integrationsrådet m.fl.
- dialog med Lokaludvalgene

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager i forbindelse med behandlingen af politiske emner og sager stilling til hvornår og hvilket dialogværktøj, som skal finde anvendelse alt afhængig af hvilket emne, der ønskes dialog om og på hvilket niveau det er mest hensigtsmæssigt at dialogen foregår.

8. Samarbejde med AF.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i samarbejde med AF etableret et fælles Callcenter for de 3 jobcenter enheder med henblik på at sikre professionel og hurtig telefonbetjening af borgere og virksomheder.

Callcentret, som består af både statslige og kommunale medarbejdere har til formål at behandle borgerens henvendelse i form af rådgivning og vejledning allerede ved 1. henvendelse. Såfremt dette ikke er muligt skal der i 2. led ske viderestilling til korrekt relevant enhed med henblik på egentlig sagsbehandling.

Der vil ske opfølgning og evaluering af målopfyldelse ved hjælp af målinger og statistikker.

Callcentret åbner den 7. juni 2007.

9. Opfølgning og implementering.

Der vil i udviklingsplanens planperiode løbende ske opfølgning med henblik på at sikre implementering og videreudvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens organisation.